

## PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES Y TÉCNICAS

**PARA LA CONTRATACIÓN A REALIZAR POR LA ASOCIACIÓN INSERTA EMPLEO DE LOS SERVICIOS DE IMPARTICIÓN DE CINCO (5) EDICIONES DEL ITINERARIO FORMATIVO: TELEOPERADOR/A INFORMÁTICO Y TALLER DE MOTIVACIÓN EN CASTILLA-LA MANCHA (TOLEDO, CIUDAD REAL, ALBACETE, TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO) Y TARANCÓN (CUENCA) Y QUE PUEDE SER COFINANCIADO EN EL MARCO QUE REPRESENTA LA EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA ESTATAL DE EMPLEO JUVENIL (CCI 2021ES05SFPR001) Y/O EL PROGRAMA ESTATAL DE INCLUSIÓN SOCIAL, GARANTÍA INFANTIL Y LUCHA CONTRA LA POBREZA (CCI 2021ES05SFPR003)**

**CÓDIGO: 104/45/26**

### **Objeto del Contrato**

De conformidad con las características del Pliego de Condiciones Técnicas y Particulares, desde la Asociación Inserta Empleo se licita la impartición de cinco (5) ediciones del itinerario formativo: Teleoperador/a Informático y Taller de Motivación en Castilla-la Mancha en Toledo, Ciudad Real, Albacete, Talavera de la Reina (Toledo) y Tarancón (Cuenca).

La finalidad de esta formación es: Dotar a los participantes de la capacidad y la habilidad para utilizar la comunicación telefónica como instrumento de trabajo además de identificar y potenciar la motivación de los participantes para involucrarse en un proyecto de inserción laboral, detectando sus intereses y potencialidades, y relacionándolos con las oportunidades del mercado de trabajo.

Las acciones de Mejora de la Empleabilidad objeto del contrato pueden impartirse de forma simultánea en las diferentes localidades reseñadas.

### **Destinatarios de la prestación del servicio**

Este servicio se dirige a personas con certificado de discapacidad igual o superior al 33% o tener reconocida una incapacidad permanente de grado total, absoluta o gran invalidez, según el artículo 4.2 de Real Decreto Legislativo 1/2013, de 28 de noviembre, que considera a los mismos afectados con un grado igual o superior al 33% de discapacidad

**Plazo de ejecución**

Con independencia de la fecha de firma del contrato, el plazo de ejecución previsto para los servicios objeto de la contratación y una vez aceptada la propuesta será desde la fecha de inicio indicada en el contrato hasta **la fecha máxima del 30 de Noviembre de 2026.**

No se contempla la posibilidad de prórroga

**Presupuesto máximo de la licitación****Licitación de itinerarios.**

El presupuesto global que Inserta Empleo destinará a estos servicios será de:

*Cinco (5) ediciones del Itinerario formativo: Teleoperador/a Informático y Taller de Motivación*

|                                                     |              |
|-----------------------------------------------------|--------------|
| <b>Valor estimado total del contrato:</b>           | 41.600 Euros |
| <b>Importe total del contrato (Base Imponible):</b> | 41.600Euros  |
| <b>Impuesto del valor añadido:</b>                  | (*)          |
| <b>Importe Total del contrato:</b>                  | 41.600Euros  |

Desglose unitario de cada acción:

Teleoperador/a Informático:

|                                               |                                  |
|-----------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>Valor estimado del contrato:</b>           | <b>7.225</b> Euros (cada acción) |
| <b>Importe del contrato (Base Imponible):</b> | <b>7.225</b> Euros               |
| <b>Impuesto del valor añadido:</b>            | (*)                              |
| <b>Importe Total:</b>                         | <b>7.225</b> Euros               |

Taller de Motivación:

|                                               |                                  |
|-----------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>Valor estimado del contrato:</b>           | <b>1.095</b> Euros (cada acción) |
| <b>Importe del contrato (Base Imponible):</b> | <b>1.095</b> Euros               |
| <b>Impuesto del valor añadido:</b>            | (*)                              |
| <b>Importe Total:</b>                         | <b>1.095</b> Euros               |

**Estos precios unitarios serán los precios que se tomarán como referencia para la valoración económica de la oferta.**

(\*) El presupuesto base fijado no incluye el IVA/IGIC o impuesto correspondiente y, en consecuencia, a todos los efectos las ofertas presentadas deberán comprender tanto la base imponible como el importe del impuesto si procede, en partidas separadas; en cualquier caso, la valoración se realizará sobre la Base Imponible.

A su vez, en base a la naturaleza del objeto del contrato (Impartición de acciones formativas) indicar que a la hora de presentar la oferta/propuesta económica, si a la empresa licitadora le fuese de aplicación el ART. 2º.1.9 Ley 37/92, no deberá incluir el importe correspondiente al IVA; o el ART. 50.1.9 Ley 04/2012 no debería incluir el IGIC.

El precio del contrato incluye todos los gastos que se originen para el/la adjudicatario/a como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en los Pliegos, así como el beneficio industrial y las adaptaciones informáticas y/o papel siempre que las características del alumnado así lo requieran.

### **Plazo de presentación de proposiciones**

Concurso público: WEB INSERTA ☒ D.O.U.E. ☐

Fecha y hora límites de recepción de ofertas: **17 de marzo de 2026, a las 14:30 horas** (*u hora insular canaria equivalente, en su caso*)

Remisión de propuestas, persona de contacto: Susana Ribas Millanes correo electrónico [licitaciones.castillalamancha.inserta@fundaciononce.es](mailto:licitaciones.castillalamancha.inserta@fundaciononce.es)

### **Propuesta de licitación y forma de presentación de la documentación**

La entidad licitante deberá tener en cuenta las indicaciones respecto a la forma de presentación de la documentación conforme a lo establecido en el **Pliego de Condiciones Generales epígrafe III (BASES DE LA LICITACIÓN Y ADJUDICACION) Apartados 2 y 2.2.**

La documentación correspondiente a la presentación de propuestas se realizará a través de los siguientes bloques documentales:

#### **BLOQUE DOCUMENTAL A: ADMINISTRATIVO**

Ver **epígrafe III (BASES DE LA LICITACIÓN Y ADJUDICACION) Apartados 2.1 del Pliego de Condiciones Generales** para la contratación, dónde se especifican en detalle las indicaciones al respecto para este bloque.

#### **BLOQUE DOCUMENTAL B: TÉCNICO (criterios sujetos a juicio de valor)**

La entidad licitante presentará la **documentación técnica** que dé respuesta al objeto de la licitación y a las siguientes características técnicas:

|                           |                                                                                   |                |                                             |  |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------|--|
| ACCIÓN<br>FORMATIVA       | <u>TELEOPERADOR/A INFORMÁTICO</u>                                                 |                |                                             |  |
| NUMERO DE<br>HORAS        | 85 H                                                                              | HORARIO        | 09:00 – 14:00                               |  |
| NIVEL                     | BASICO                                                                            | NUMERO ALUMNOS | 10-15 por<br>acción<br>formativa            |  |
| MES PREVISTO DE<br>INICIO | Primer Semestre 2026                                                              | --             | Primer<br>Semestre/Segundo<br>Semestre 2026 |  |
| LUGAR DE<br>IMPARTICION   | Toledo, Ciudad Real, Albacete, Talavera de la Reina (Toledo) y Tarancón (Cuenca). |                |                                             |  |

**OBJETIVOS:** Dotar a los/as participantes de la capacidad y la habilidad para utilizar la comunicación telefónica e informática como instrumento de trabajo además de sensibilizar en la importancia de llevar a cabo acciones de mejora medioambiental aplicando buenas prácticas en el marco del desarrollo sostenible.

#### PROGRAMA MODULAR:

La programación a presentar por los licitadores debe centrarse en el desarrollo de los siguientes módulos:

| Nº Mod.            | MÓDULOS                                                | Distribución horas |          | TOTAL HORAS |
|--------------------|--------------------------------------------------------|--------------------|----------|-------------|
|                    |                                                        | Teoría             | Práctica |             |
| 1                  | Técnicas de comunicación oral y atención al cliente    | 5                  | 15       | 20          |
| 2                  | Comunicación escrita (elaboración de cartas, informes) | 2                  | 8        | 10          |
| 3                  | Informática básica                                     | 10                 | 20       | 30          |
| 4                  | Internet                                               | 5                  | 15       | 20          |
| 5                  | Sostenibilidad y cambio climático                      |                    |          | 5           |
| <b>TOTAL HORAS</b> |                                                        |                    |          | <b>85</b>   |

## **Unidades de competencia**

### **Modulo 1: Técnicas de comunicación oral y atención al cliente.**

Desarrollar un modelo de actuación telefónica homogéneo y eficaz, siguiendo los parámetros de calidad y atención al cliente / usuario  
Identificar los rasgos personales que definen al interlocutor con el fin de favorecer la comunicación y satisfacer las necesidades de los usuarios.  
Descubrir las necesidades de los clientes utilizando preguntas adecuadas.  
Argumentar de forma clara y precisa.

Informar, resolver y gestionar las demandas de los usuarios, tanto en su forma telefónica como de correo electrónico

### **Módulo 2: Comunicación escrita (elaboración de cartas, informes).**

Redactar con corrección cartas, informes en formato convencional y en Email  
Estructurar de forma adecuada (márgenes y membretes...) las respuestas a los usuarios del servicio.

### **Módulo 3: Informática básica.**

Manejar las herramientas que intervienen en la gestión telefónica, teclado, monitor y ratón

### **Módulo 4: Internet.**

Navegar por internet  
Aplicar de forma correctas las herramientas de trabajo necesarias

### **Módulo 5: Sostenibilidad y cambio climático**

**Conceptos básicos sobre desarrollo sostenible:** Adquirir conceptos básicos sobre desarrollo sostenible. Agenda 2030 para el desarrollo sostenible (1 hora).

**Sostenibilidad y economía. De una economía lineal a una economía circular. Movilidad sostenible:** Reflexionar sobre el impacto de la economía en la sostenibilidad. Aprender a movernos con el menor impacto posible (2 horas.)

**Implementación de acciones de mejora ambiental en el entorno laboral y personal:** Adquirir herramientas para la implementación de acciones de mejora ambiental en el entorno laboral y personal (2 horas).

|                             |                                                                                   |                       |                                       |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|
| <b>ACCIÓN FORMATIVA</b>     | <b><u>TALLER DE MOTIVACIÓN</u></b>                                                |                       |                                       |
| <b>NUMERO DE HORAS</b>      | 15 HORAS                                                                          | <b>HORARIO</b>        | MAÑANA                                |
| <b>NIVEL</b>                | BASICO                                                                            | <b>NUMERO ALUMNOS</b> | 10-15 por acción formativa            |
| <b>FECHA INICIO</b>         | Primer Semestre 2026                                                              | --                    | Primer Semestre/Segundo Semestre 2026 |
| <b>LUGAR DE IMPARTICION</b> | Toledo, Ciudad Real, Albacete, Talavera de la Reina (Toledo) y Tarancón (Cuenca). |                       |                                       |

#### **COMPETENCIA GENERAL:**

Descubrir y potenciar la disposición de los participantes para implicarse en un proyecto de inserción laboral mediante la identificación de sus intereses u potencialidades (recursos personales en actitudes y habilidades), en correspondencia con las oportunidades que le brinda el mercado laboral, así como el compromiso de minimizar los déficit detectados a través de la participación en acciones de mejora de la empleabilidad.

#### **PROGRAMA MODULAR:**

La programación a presentar por los licitadores debe centrarse en el desarrollo de los siguientes módulos:

| Nº Mod.            | MÓDULOS                                                                  | TOTAL HORAS |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1                  | Autoconocimiento                                                         | 5           |
| 2                  | La importancia del trabajo: buscando motivos para la búsqueda de trabajo | 5           |
| 3                  | Trabajo en equipo                                                        | 5           |
| <b>TOTAL HORAS</b> |                                                                          | <b>15</b>   |

#### **Unidades de competencia**

##### **- Módulo1: Autoconocimiento**

Identificar el tipo de motivación del alumnado participante (intrínseca, externa, orientada a objetos) Ponerla en relación con distintos tipos de trabajo donde sea requerida, así como conocer lo denominado, como "locus de control", como actuará el alumnos, ante diferentes situaciones laborales.

-Módulo 2: La importancia del trabajo: buscando motivos para la búsqueda de trabajo

Detectar posibles creencias erróneas de cada alumno participante en el taller acerca de sus propias posibilidades en el mercado laboral, eliminándolas y sustituyéndolas por otras, así como facilitar la información que genere seguridad datos reales de inserción laboral de personas con discapacidad. Además, potenciar la motivación del / la alumno/a, informando al mismo de las ventajas de la incorporación al mercado laboral ( a nivel económico, satisfacción personal, incremento de relaciones sociales y personales, el desenvolvimiento con éxito en el centro de trabajo)

-Módulo 3: Trabajo en equipo

Asumir ideas de tolerancia, respeto por lo demás, valores, etc. Así como aprender los puntos fuertes para un correcto desarrollo del trabajo en equipo, además de aprender a resolver conflictos, estrategias de afrontamiento

Para valorar la oferta en relación con los aspectos técnicos objeto de ejecución de la licitación, la entidad licitante deberá presentar una **PROPUESTA TÉCNICA** que se compondrá de:

- **Programación didáctica para una sesión:** Documento en el que se desarrolle un planteamiento de impartición de una sesión formativa presencial de 5 horas para cada una de las acciones formativas (Teleoperador/a informático y Taller de Motivación)

La extensión de este documento debe limitarse a un máximo de diez hojas.

La programación didáctica debe recoger:

- Objetivo de la sesión
- Contenidos a impartir
- Metodología de exposición
- Actividades a realizar durante la jornada
- Temporalización de la sesión
- Recursos a emplear

- **Valoración de los aprendizajes:** Documento dónde se especifique la metodología de evaluación de todos los aprendizajes a adquirir: contenidos, actitudes y destrezas, que se van a evaluar para cada una de las acciones formativas (Teleoperador/a informático y Taller de Motivación)

- **Material didáctico:** Se presentará un ejemplar completo en formato electrónico (preferentemente en PDF), de todos los materiales didácticos que se entregará al alumnado en el desarrollo de la acción formativa para su valoración.

También se podrá optar por facilitar una dirección URL de acceso al entorno en el que estuviera alojado la totalidad del material didáctico. Si se opta por esta vía, se deberá garantizar que el acceso tiene un periodo de vigencia suficientemente amplio, respecto a la fecha límite de presentación de propuesta, para que permita su valoración.

En caso de que la entidad licitadora presente en su propuesta **material didáctico de editorial** deberá aportar la **autorización pertinente** de la editorial.

La entidad licitante deberá disponer del material físicamente previo al inicio de la formación, pues será validado por Inserta Empleo, **siendo esta validación imprescindible para la impartición de la acción**. A su vez, deberá tener en cuenta lo reflejado en el aptdo. **Condiciones de prestación del servicio** en relación con el Material Didáctico.

- **Material complementario**: Se deberá presentar en formato electrónico, recursos/material complementario de uso para el alumnado, que sirva como refuerzo a los contenidos de los módulos / unidades didácticas, tales como casos prácticos, ejercicios, etc....

Ver aptdo. **Condiciones de prestación del servicio** en relación con el Material complementario.

**NOTA IMPORTANTE:** La entidad adjudicataria del servicio **deberá elaborar tras la comunicación de la adjudicación de la licitación un Programa Formativo completo** (fundamentación y objetivos, perfil, relación modular, recursos, profesorado, evaluación, calendario y cronograma, etc.), que será validado por Asociación Inserta Empleo previo al inicio de la acción.

**En ningún caso se deberá incluir la oferta económica, ni cualquier otra documentación asociada a criterios no sujetos a juicio de valor (Bloque C) siendo causa de exclusión de la licitación.**

**A su vez, serán excluidas aquellas propuestas técnicas que, tras la valoración de los criterios sujetos a juicio de valor, la puntuación obtenida no alcanzase como mínimo la mitad de la puntuación asignada en la tabla de valoración del presente. Sin perjuicio de lo reflejado en el párrafo anterior, podrá ser motivo de exclusión la no presentación de documentación respecto a alguno de los criterios sujetos a juicio de valor.**

**BLOQUE DOCUMENTAL C: ECONÓMICO** (criterios no sujetos a juicio de valor)

Para dar respuesta a este bloque documental, la entidad licitante deberá presentar:

✓ **Oferta Económica**

La oferta económica, debidamente firmada y fechada, se ajustará al **ANEXO IV Modelo de oferta económica** del presente pliego; desglosando la base imponible en los siguientes conceptos:

- Coste de personal (\*) (docentes, coordinador, etc.)
- Otros (material didáctico, aulas, equipamiento, etc.)

(\*) Para realizar el cálculo del desglose entre coste personal y resto de costes se atenderá a la orden **TES/106/2024**, explicitada en el artículo 5, punto 1º en su letra a) *“Serán subvencionables en concepto de costes de personal”*

A su vez, con respecto al **Bloque C**, la entidad licitante deberá tener en cuenta las indicaciones establecidas en el **Pliego de Condiciones Generales epígrafe III (BASES DE LA LICITACIÓN Y ADJUDICACIÓN)** apartado 2.1.

**Será motivo de exclusión la imposibilidad de identificación de los correos electrónicos o de la entidad licitante, en relación con la licitación.**

**Documentación previa a la adjudicación (Bloque D)**

La documentación previa a la adjudicación (**Bloque D: Documentación General**) solo se aportará cuando el órgano de contratación lo requiera la entidad licitadora que haya obtenido la mayor puntuación, una vez valorada la documentación de los bloques A, B y C conforme a los criterios establecidos en el presente pliego.

La documentación se presentará a la atención de **Susana Ribas Millanes**, al siguiente correo electrónico:

[licitaciones.castillalamancha.inserta@fundaciononce.es](mailto:licitaciones.castillalamancha.inserta@fundaciononce.es)

La fecha y hora límite para la presentación de la documentación será la que se referencie en la notificación que Inserta Empleo envíe al licitador/a.

La entidad licitante, además de presentar la documentación referenciada en el **Pliego de Condiciones Generales epígrafe III (BASES DE LICITACIÓN Y ADJUDICACIÓN)** apartado 3 puntos 1º, 2º, 3º y 5º (si procede este último) deberá aportar los documentos relativos a:

## 1. Solvencia de la entidad licitadora

La entidad licitante deberá justificar su experiencia previa en la realización de **cinco (5) acciones formativas** en la **misma especialidad** que la del objeto de la licitación (Teleoperador/a informático) o acciones formativas similares o análogas (\*) en los últimos **cinco (5) años** en modalidad presencial.

Y la realización de **cinco (5) acciones formativas** en la **misma especialidad** que la del objeto de la licitación (Taller de Motivación) o acciones formativas similares o análogas (\*\*) en los últimos **cinco (5) años** en modalidad presencial.

*(\*) Se entenderá por similar o análogo al objeto de contrato aquellas acciones formativas de la misma área formativa: telefonista, telefonista recepcionista, atención telefónica, telemarketing, teleoperador/a...*

*(\*\*) Se entenderá por similar o análogo al objeto de contrato aquellas acciones formativas con contenidos vinculados a búsqueda activa de empleo, inteligencia emocional, marca personal, habilidades personales, habilidades sociolaborales para el empleo, coaching, orientación laboral.*

Para justificar el cumplimiento de este criterio se incluirá en la propuesta una declaración responsable firmada por la persona con poder suficiente, que contenga la relación de acciones formativas realizadas por el licitante con anterioridad, incluyendo la siguiente información para cada una de ellas:

- nombre de la acción,
- número de horas de la acción
- fechas de inicio y fin,

INSERTA EMPLEO, se reserva el derecho de solicitar al adjudicatario, previo a la firma del contrato, las acreditaciones y certificados de buena ejecución, contratos o cualquier otro documento que dé fe de la realización de dichas acciones formativas, puediendo supeditarse la firma del contrato a su adecuada acreditación, en caso de ser solicitada.

## 2. Solvencia del equipo profesional

Se presentará un documento indicando el **nombre de la persona** que realizará la **coordinación técnica**, así como de **lo(a)s docentes que impartirán la(s) acción(es) formativa(s)**, indicando los módulos a impartir por cada uno de los miembros del equipo de docentes.

## A. Coordinación Técnica

La entidad licitante deberá proponer **un/a (1)** responsable de la coordinación técnica de las acciones, como interlocutor único y válido con Asociación Inserta, cuyo perfil profesional se deberá ajustar a lo expuesto a continuación:

- Experiencia profesional: Se requiere experiencia en coordinación de al menos **cinco (5) acciones** formativas en modalidad presencial en los últimos **cinco (5) años** de Formación para el Empleo

Para justificar dicho requerimiento deberá presentarse **un CV actualizado y firmado en señal de veracidad**, detallando las acciones coordinadas.

## B. Equipo docente

**Dada la distribución geográfica y la posibilidad de simultanear las acciones, es necesario presentar un/a (1) docente diferente para cada una de las de las localidades.**

### TELEOPERADOR/A INFORMÁTICO:

La entidad licitante deberá proporcionar docentes cualificados para impartir la formación objeto del contrato, tanto en lo relativo a los contenidos como a la duración, bien por acción formativa o por módulos. En concreto, para la impartición de estas acciones formativas se requiere **un/a (1) docente diferente para cada una de las de las localidades** que deberán cumplir y acreditar, como mínimo, cada uno de los siguientes requisitos:

- **Experiencia docente**: Experiencia previa en la impartición de un mínimo de **dos (2) acciones formativas** en la misma especialidad formativa objeto de la licitación o similar/análoga (\*) en los últimos **cinco (5) años** en modalidad presencial.

**Formación académica**: Titulación universitaria o FP en las ramas de Comercio y Marketing ó Administración y gestión o Certificado de Profesionalidad en la familia profesional de Administración y Gestión: área profesional Gestión de la Información y comunicación ó familia profesional Comercio y Marketing: área profesional marketing y relaciones públicas.

En el caso de no disponer de la formación académica requerida, los/as docentes deberán cumplir y acreditar una experiencia docente de **cuatro (4) acciones formativas** en la misma especialidad formativa objeto de la

licitación, o similar/análoga (\*) en los **últimos cinco (5) años** en modalidad presencial.

*(\*) Se entenderá por similar o análogo al objeto de contrato aquellas acciones formativas de la misma área formativa: telefonista, telefonista recepcionista, atención telefónica, telemarketing, teleoperador...*

Para acreditar dicha experiencia el/la docente/s deberá aportar su **referencia curricular según el modelo el Anexo A (Referencia Curricular), firmada y cumplimentada** sólo en las áreas requeridas y para la experiencia exigida en el presente pliego.

Si posee la formación académica requerida, deberán presentar **copia de la Titulación solicitada.**

#### **TALLER DE MOTIVACIÓN:**

La entidad licitante deberá proporcionar docentes cualificados para impartir la formación objeto del contrato, tanto en lo relativo a los contenidos como a la duración, bien por acción formativa o por módulos. En concreto, para la impartición de estas acciones formativas se requiere **un/a (1) docente diferente para cada una de las de las localidades** que deberán cumplir y acreditar, como mínimo, cada uno de los siguientes requisitos:

- **Experiencia docente:** Experiencia previa en la impartición de un mínimo de **dos (2) acciones formativas** en la misma especialidad formativa objeto de la licitación o similar/análoga (\*) en los **últimos cinco (5) años** en modalidad presencial.

**Formación académica:** Psicología, Pedagogía, Psicopedagogía, Sociología, Trabajador Social, Terapeuta Ocupacional, Educador social, FP en Grado superior en la especialidad Técnico superior en Integración Social.

En el caso de no disponer de la formación académica requerida, los/as docentes deberán cumplir y acreditar una experiencia docente de **cuatro (4) acciones formativas** en la misma especialidad formativa objeto de la licitación, o similar/análoga (\*) en los **últimos cinco (5) años** en modalidad presencial.

*(\*) Se entenderá por similar o análogo al objeto de contrato aquellas acciones formativas con contenidos vinculados a búsqueda activa de empleo, inteligencia emocional, marca personal, habilidades personales, habilidades sociolaborales para el empleo, coaching, orientación laboral.*

Para acreditar dicha experiencia el/la docente/s deberá aportar su **referencia curricular según el modelo el Anexo A (Referencia Curricular), firmada y cumplimentada** sólo en las áreas requeridas y para la experiencia exigida en el presente pliego.

Si posee la formación académica requerida, deberán presentar **copia de la Titulación solicitada.**

### 3. Solvencia de las Instalaciones y equipamiento

Para la impartición de las acciones formativas el licitador deberá proporcionar **un (1) aula formativa diferente para cada una de las localidades** que permita el desarrollo del programa formativo.

Las instalaciones y el equipamiento necesario para la impartición de la formación han de garantizar la correcta realización del Programa Formativo y que cumpla con los siguientes requerimientos:

- Se presentarán **aulas formativas**, con características suficientes para el adecuado desarrollo de los contenidos de la acción, deberán estar equipadas con mobiliario docente para **quince (15) plazas/alumnos/as** y docente.

Cada aula deberá tener:

- Quince (15) equipos informáticos instalados en red, con cañón de proyección y conector en red, software de aplicaciones informáticas y ofimáticas actualizadas de características suficientes para el adecuado desarrollo de los contenidos del curso y acceso a internet. Así como medios y herramientas para la recepción de llamadas telefónicas (Centralita o software de simulación de call center para la práctica con llamadas entrantes/salientes)
- Una (1) Tablet con características:
  - Sistema Operativo
    - Android 10.0 o superior.
  - Hardware
    - RAM: Mínimo 6 GB (idealmente 8 GB o más)
    - Almacenamiento Interno: Mínimo 64 GB (idealmente 128 GB o más)
    - Procesador (CPU): Octa-Core (8 núcleos) o superior.
    - Conectividad: Wi-Fi (4G/5G si no hay acceso WIFI)

Para el caso de las tablets Apple con iPadOS, deben cumplir con las siguientes condiciones:

- Sistema Operativo
  - iPadOS 17 o superior
- Modelos de iPad

- iPad (8ª generación) o posterior
- iPad Air (4ª generación) o posterior
- iPad Mini (6ª generación) o posterior
- iPad Pro (cualquier modelo de 2020 o posterior).

– **Accesos / ubicación:**

El acceso a las instalaciones ha de ser posible en transporte público (cuando exista en la localidad) y las paradas de los diferentes medios de transporte deben estar a una distancia que permita el recorrido a pie (máximo 500 metros) o contar con medios propios que permita el acceso.

El horario de ida y vuelta de las líneas de transporte público deben garantizar la asistencia del alumnado en el horario establecido de impartición (09:00 a 14:00 h.).

– **Accesibilidad**

Las instalaciones deberán reunir las condiciones de accesibilidad que permitan tanto el acceso al centro formativo, así como a las zonas comunes, y el aula, para personas con movilidad reducida u otras discapacidades, conforme a la legislación autonómica o municipal aplicable.

Para verificar que se cumple con los requerimientos establecidos para la solvencia de las instalaciones, se presentará un dossier que contenga:

**a.- Documento** donde se recoja la siguiente información:

- Dirección del centro y plano de localización.
- Relación de medios de transporte público cercano al centro
- Descripción detallada del acceso, uso y disfrute de las instalaciones, así como de los servicios que en ella se prestan.
- Aula/s a disposición de la acción formativa, con la descripción de sus características (distribución de mobiliario, dimensiones, condiciones de ventilación...) e infraestructura, incluyendo fotografías, y plano del centro en base a los requisitos de solvencia exigida en este punto.
- Relación de equipamiento informático, mobiliario y materiales por aula, en base a la solvencia exigida en este punto.

#### **b.- Documento acreditativo de la accesibilidad**

La entidad licitante dispone de cualquiera de las siguientes vías para acreditar la Accesibilidad de las instalaciones:

- En el caso de que el centro de formación se encuentre acreditado por el correspondiente servicio regional de empleo, para impartir Formación para el Empleo (Certificados de Profesionalidad, etc.) y la accesibilidad universal sea un criterio de obligado cumplimiento, presentación de copia de dicho **Certificado de acreditación**.
- **Certificado técnico** de cumplimiento de normativa vigente en materia de accesibilidad, con fecha anterior a la finalización de la fecha límite de presentación de la oferta de la licitación.
- **Declaración responsable** de la persona con poderes bastantes, del cumplimiento del requisito de accesibilidad haciendo referencia a la legislación autonómica y/o municipal que aplique. En este caso, Inserta Empleo realizará una visita a las instalaciones del adjudicatario, para verificar este requisito, supeditándose la firma del contrato a su cumplimiento.

#### **4. Seguro de Responsabilidad Civil**

Se deberá presentar copia de la **póliza de responsabilidad civil** que evidencie la cobertura del servicio objeto de la licitación, **con mención a la dirección/situación** del riesgo cubierto, así como **copia del documento acreditativo del pago**.

Si la entidad licitante no dispusiera de una póliza vigente que cumpla los requisitos exigidos, podrá presentar propuesta de póliza y/o certificado de ampliación emitido por entidad aseguradora que acredite la contratación de una póliza que dé cobertura a dichos requisitos.

#### **5. Ficha de datos de la entidad adjudicataria para formalizar el contrato**

La entidad licitante cumplimentará la ficha en el formato establecido en el **Anexo V** del este Pliego para disponer de los datos a contemplar en el contrato asociado al objeto de la contratación en el caso en el que finalmente le sea adjudicada la licitación.

***Este anexo se ha presentar necesariamente en formato Excel. No se admitirá otro formato. No se debe firmar este anexo.***

**En relación con la presentación de la Documentación previa a la adjudicación (Bloque D), podrá ser motivo de exclusión la ausencia de documentación requerida para acreditar la solvencia técnico-profesional.**

## Forma de pago

La facturación de los servicios prestados por parte del Contratista se efectuará a la finalización de cada acción impartida.

El pago de los honorarios del Contratista se hará efectivo por Inserta Empleo en el plazo máximo de sesenta días contados desde la presentación de una factura conforme a la normativa vigente y demás documentos que acrediten la realidad de los servicios prestados durante el periodo de vigencia del contrato, previa comprobación y aceptación de la actividad realizada mediante los mecanismos establecidos a tal efecto por Asociación Inserta, los cuales el Contratista manifiesta conocer y aceptar.

Las facturas correspondientes a la adjudicación deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Deberán enviarse por correo electrónico a la dirección electrónica del técnico/a coordinador/a de la/s acción/es formativa/s. [sribas.inserta@fundaciononce.es](mailto:sribas.inserta@fundaciononce.es)
- En el concepto de la/s factura/s, se indicará, **“SERVICIOS DE IMPARTICIÓN del curso Teleoperador/a Informático” ED. XX/XX** ó **“SERVICIOS DE IMPARTICIÓN del taller de Motivación” ED. XX/XX** según corresponda; haciendo constar de manera diferenciado en el importe, por un lado, el coste de personal (\*) y, por otro, el correspondiente al resto de costes.

Inserta Empleo dará las indicaciones de las correspondientes ediciones.

- Por otro lado, deberá incluirse el siguiente (o siguientes) texto(s), en función del (de los) Programa(s) que proceda(n), según las indicaciones que marque Asociación Inserta:

- *“COFINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA CCI 2021ES05SFPR001”*

*y/o*

- *“COFINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA CCI 2021ES05SFPR003”*

(\*) Para realizar el cálculo del desglose entre coste personal y resto de costes se atenderá a la orden **TES/106/2024**, explicitada en el artículo 5, punto 1º en su letra a) *“Serán subvencionables en concepto de costes de persona”*

## Criterios de valoración de las propuestas

| Criterios sujetos a juicio de valor BLOQUE B (60 puntos):                                                                              | Ptos.     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>REQUISITOS TÉCNICOS</b>                                                                                                             |           |
| <b>1. PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA PARA UNA SESIÓN</b>                                                                                       | <b>20</b> |
| - Adecuación de la programación presentada con los objetivos propuestos.                                                               | 7         |
| - Adecuación de la programación presentada a los destinatarios de la acción.                                                           | 6         |
| - Coherencia de metodología y actividades propuestas con la temporalización, recursos y contenidos a impartir.                         | 7         |
| <b>2. EVALUACIÓN / VALORACIÓN DE APRENDIZAJES</b>                                                                                      | <b>20</b> |
| - Técnicas e instrumentos de evaluación: tipología y secuencia de empleo.                                                              | 10        |
| - Técnicas e instrumentos de evaluación: adecuación al perfil de los participantes y a los objetivos.                                  | 10        |
| <b>3. MATERIAL DIDÁCTICO</b>                                                                                                           | <b>20</b> |
| - Adecuación al programa de contenidos de la acción                                                                                    | 6         |
| - Actualización y vigencia del contenido                                                                                               | 6         |
| - Adecuación del material a los destinatarios de la formación                                                                          | 5         |
| - Adecuada presentación: índice y paginación, redacción y lenguaje, imágenes y gráficos facilitadores, calidad de la reprografía, etc. | 3         |

| Criterios no sujetos a juicio de valor BLOQUE C (40 puntos)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Ptos.     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Oferta económica</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>40</b> |
| <p>Las ofertas se valorarán conforme a una de las siguientes fórmulas en función del número de licitadores que se presenten.</p> <p><b>Fórmula 1</b> (cuando concurra un solo licitador)</p> $100 * \left( \frac{\text{Máxima puntuación otorgable a la oferta económica}}{100 - \text{Porcentaje permitido hasta baja temeraria}} \right) \times \left( \frac{P_M - P_O}{P_M} \right) = \text{Puntuación}$ <p>Siendo <b>PM</b> el presupuesto máximo de licitación (en la fórmula se sustituye por el valor estimado del contrato o curso, si se ha solicitado desglose); <b>PO</b> el precio ofertado por la entidad licitante (en la fórmula se refleja el presupuesto ofertado para el contrato o acción, si se ha solicitado desglose); Máxima puntuación otorgable a la oferta económica, que en este caso es de 40 puntos (se aplica en la fórmula el dato</p> |           |

40), y porcentaje permitido hasta la baja temeraria (donde se aplica en la fórmula 70). La temeraria se calcula igualmente sobre la base imponible, nunca se tienen en cuenta los impuestos.

La puntuación otorgada se situará entre 0 y 40 puntos según el importe de la oferta recibida. Sólo será valorada la oferta comprendida entre el precio máximo (valor estimado del contrato o curso) y el 70% del precio máximo establecido para la licitación (porcentaje permitido hasta baja temeraria).

**Fórmula 2** (cuando concurren dos o más licitadores)

**Paso 1:** Se evaluará el porcentaje de baja de las ofertas presentadas, considerando como “oferta no valida” a todas aquellas que superen el 30% de reducción del precio máximo de licitación por considerarla baja temeraria. Igualmente se considerará “oferta no valida” a las propuestas económicas que superen el precio máximo de licitación.

**Paso 2:** Entre las ofertas validas se aplicará la siguiente fórmula para la asignación de puntos en función de la oferta:

$$POI = (MP * Peso_{O_i}) / Peso_{MejorO_i}$$

donde:

$$Peso_{O_i} = \left( \frac{P_M - O_i}{P_M} * 100 \right) / \left( \frac{P_M - PMO}{P_M} * 100 \right)$$

Siendo **POI** los puntos asignados a la oferta evaluada; **MP** la máxima puntuación otorgable a la oferta económica, que en este caso es de 40 puntos; **Peso<sub>O<sub>i</sub></sub>** el peso alcanzado por la oferta evaluada; **PesoMejor<sub>O<sub>i</sub></sub>** el peso más alto alcanzado entre todas las ofertas evaluadas; **PM**; el presupuesto máximo de licitación; **O<sub>i</sub>** el precio ofertado por la entidad licitante y; **PMO** el precio medio de las ofertas validas presentadas

La puntuación otorgada se situará entre 0 y 40 puntos según el importe de la oferta recibida. A la hora de valorar las ofertas, se tendrá en cuenta la base imponible de la propuesta, tal y como se indica en el Anexo IV.

### **OBTENCIÓN DE LA VALORACIÓN GLOBAL TÉCNICA Y ECONÓMICA:**

*De cara a la obtención de la valoración global de puntuaciones de las propuestas presentadas por los licitadores, se procederá de la siguiente manera:*

- Se valorará técnicamente cada acción de manera individual en base a las Tablas de Baremación reflejadas en este Pliego.
- Se valorará económicamente cada acción de manera individual, en base a la fórmula referenciada en este Pliego.
- La obtención de la puntuación GLOBAL del licitador, se obtendrá aplicando la siguiente ponderación sobre la puntuación obtenida para cada acción y sobre cada tipología de criterios de valoración (sujetos a juicio de valor y no sujetos a juicio de valor).

**TELEOPERADOR/A INFORMÁTICO (85 H) 85%**  
**TALLER DE MOTIVACIÓN (15 H) 15%**

*Esta ponderación se ha establecido en función de la suma de horas totales de las acciones que configuran la licitación, respecto de la duración individual de cada una de ellas.*

**Condiciones de la prestación del servicio**

La entidad adjudicataria se compromete a seguir las directrices que determine la Asociación Inserta Empleo en lo relativo a seguimiento de la asistencia del alumnado, reuniones de seguimiento de las acciones formativas en el número y secuencia que se establezcan y obligándose a cumplimentar y entregar la documentación en los plazos y formas establecidos, utilizando los formatos que Asociación Inserta Empleo le requiera.

También estará sometida a cuantos controles se estimen necesarios por parte de Inserta Empleo, determinados por el Sistema Integrado de gestión.

**Material didáctico / Material complementario**

Como actuación de fomento del compromiso de las entidades que se presentan a las licitaciones de Inserta Empleo cuyo objeto es la impartición de acciones de formación, el material didáctico y/o complementario que se facilite al inicio del servicio en formato físico a cada participante y al coordinador/a de Inserta Empleo, **deberá estar impreso en papel reciclado o en su defecto en papel con etiqueta ecológica**; siempre y cuando la tipología de acción formativa no requiera la utilización de material didáctico publicado en editorial. Dicho material será el consignado en la propuesta presentada.

La entidad adjudicataria aportará el material imprescindible y necesario para el desarrollo del curso; comprometiéndose, a su vez, a facilitar el material fungible y las dotaciones necesarias para el desarrollo del curso (estos materiales y dotaciones se detallarán en la propuesta de la entidad licitante).

Además, y cuando el curso lo requiera, entregará el material de protección, vestuario y elementos de seguridad, que el desarrollo de las prácticas requiera siguiendo las medidas establecidas en lo que a Seguridad e Higiene en el Trabajo disponga la normativa legal vigente.

La entidad adjudicataria deberá cumplir en todo momento con la normativa comunitaria en materia de publicidad, garantizando la inserción de los logotipos que Asociación Inserta Empleo facilitará como indicativo en aulas y en el material didáctico.

**Información sobre seguridad y salud**

La entidad adjudicataria deberá garantizar que al inicio de la impartición de la formación **se traslada a los/as participantes la información relativa a las emergencias y evacuación del centro de formación** donde se vaya a prestar el servicio. Esta información incluirá instrucciones específicas de actuación en caso de



Cofinanciado por  
la Unión Europea



MINISTERIO  
DE TRABAJO  
Y ECONOMÍA SOCIAL



Fondos Europeos

accidente o emergencia. En caso de disponer de algún documento (dúptico o similar), se hará entrega al alumnado junto con el ejemplar del material didáctico.

### **Coordinación de Actividades Empresariales**

En concordancia con la normativa vigente de prevención de riesgos laborales y la coordinación de actividades empresariales, para garantizar una gestión efectiva y segura de las visitas que realice el personal de Inserta Empleo al centro de formación donde se preste el servicio, la entidad adjudicataria deberá facilitar, una vez se formalice el contrato, la siguiente información

- ***Riesgos identificados en el centro de formación relacionados con su actividad.***
- ***Plan de Emergencias/Evacuación del centro de formación con las instrucciones de cómo actuar en caso de emergencia y rutas de evacuación.***

### **Buenas Prácticas Medio Ambientales**

Tal y como se contempla en la Política de Gestión de Inserta Empleo, el cuidado y la protección del Medio Ambiente es un factor estratégico en la actividad que desarrolla. De forma extensible, aquellos proveedores que presten servicios a Inserta Empleo, deberían tener en consideración las siguientes recomendaciones para su contribución al desarrollo sostenible, como llevar a cabo actuaciones de sensibilización y fomento de la protección de medio ambiente, realizar un uso adecuado de los recursos naturales, propiciar una correcta gestión de los residuos (reducir, reutilizar y reciclar), y controlar las emisiones de ruidos.

### **Modificación del equipo técnico / instalaciones**

Cualquier propuesta de **modificación o cambio** durante el desarrollo del servicio del equipo profesional o de las instalaciones **debe ser comunicada** por correo electrónico, con antelación suficiente, al técnico/a de gestión de Inserta Empleo para su aprobación. Para que se produzca dicha autorización, la propuesta deberá cumplir con los requisitos de solvencia establecidos en el presente pliego.

La entidad adjudicataria deberá tener previsto docentes suplentes para el caso de que sea necesario sustituir a algún docente de forma temporal por vacaciones, enfermedad, etc.... durante la ejecución del contrato. Lo(a)s docentes suplentes han de cumplir, igualmente, con los mismos requerimientos establecidos en el pliego para el equipo docente. Igualmente, la entidad adjudicataria comunicará al técnico/a de gestión de Inserta a Inserta Empleo dicha modificación temporal.

### **Código de Conducta de Proveedores y Socios de Negocios**

**El Grupo Social ONCE, al que pertenece Inserta Empleo, dispone de un Código de Conducta de Proveedores y Socios de Negocios (en adelante, el Código), que se encuentra disponible para su consulta y descarga a través del Perfil de Contratante de Inserta Empleo.**

El licitador declara haber leído el Código y conocer su contenido, y se compromete a cumplir con los compromisos y principios recogidos en el mismo durante la vigencia del presente servicio.

El licitador informará del contenido del Código a los empleados asignados a la ejecución del presente servicio y, en su caso, a los terceros subcontratados.

El licitador deberá realizar un seguimiento interno del cumplimiento del Código por los empleados adscritos a la ejecución del presente servicio y, en su caso, por los terceros subcontratados, y comunicar a INSERTA EMPLEO de forma expresa y por escrito cualquier incumplimiento del mismo.

Si dicho incumplimiento no fuera subsanado en un plazo de treinta días naturales después de dicha notificación, se considerará que el licitador ha incumplido sus obligaciones e INSERTA EMPLEO podrá resolver el contrato vinculado a este servicio.

INSERTA EMPLEO se reserva la facultad de solicitar al licitador documentación relativa al cumplimiento de las obligaciones contempladas en el Código y de realizar, a costa del licitador, auditorías o revisiones con previo aviso, que podrán ser in situ en horario normal de oficina, para verificar el cumplimiento del Código.

### **Subsanaciones y aclaraciones**

Remitirse al **epígrafe III (BASES DE LA LICITACIÓN Y ADJUDICACION) Apartado 4 del Pliego de Condiciones Generales** para la Contratación, donde se especifica en detalle las indicaciones al respecto.

### **Adjudicación del contrato**

Remitirse al **epígrafe III (BASES DE LA LICITACIÓN Y ADJUDICACION) Apartado 5 del Pliego de Condiciones Generales** para la Contratación, donde se especifica en detalle las indicaciones al respecto.

### **Criterios de adjudicación**

Remitirse al **epígrafe III (BASES DE LA LICITACIÓN Y ADJUDICACION) Apartado 6 del Pliego de Condiciones Generales** para la Contratación, donde se especifica en detalle las indicaciones al respecto.

### **Revisión de precios**

No procede

### Observaciones

En caso de duda sobre el contenido de los pliegos o la presentación de las ofertas, los licitadores podrán solicitar las aclaraciones oportunas poniéndose en comunicación con Inserta Empleo, través de: Susana Ribas Millanes  
([sribas.inserta@fundaciononce.es](mailto:sribas.inserta@fundaciononce.es))

## **ANEXOS AL PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES Y TÉCNICAS**

---

### **BLOQUE DOCUMENTAL C**

#### **ANEXO IV OFERTA ECONÓMICA**

### **BLOQUE DOCUMENTAL D**

#### **ANEXO V DATOS FORMALIZACION DEL CONTRATO**

#### **ANEXO A REFERENCIA CURRICULAR**